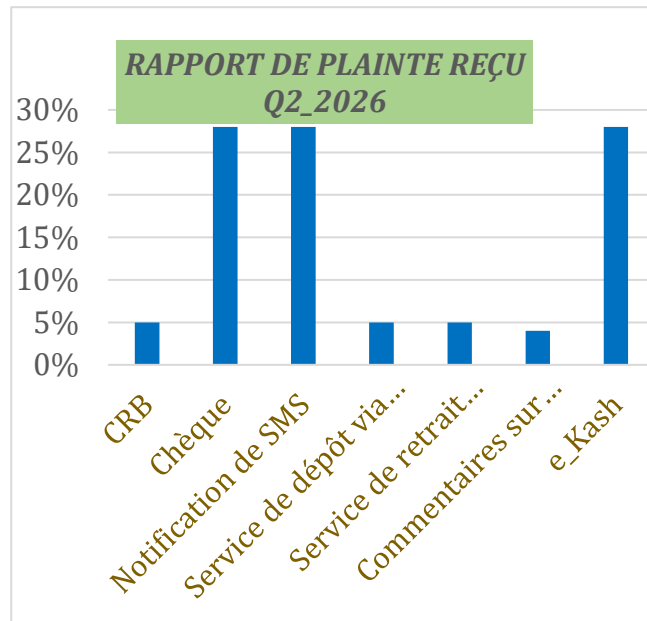


RÉCLAMATIONS CLIENTS ENREGISTRÉES AU Q2_2026

NATURE DE LA PLAINTE

CRB	5%
Chèque	28%
Notification de SMS	28%
Service de dépôt via le telephone	5%
Service de retrait via le telephone	5%
Commentaires sur le prêt	4%
e_Kash	28%



Commentaire : Au cours du deuxième trimestre 2026, 28 réclamations des clients ont été reçues et toutes ont été adressées correctement et à temps. Le graphique montre que les paiements par chèque, le système digital "e-Kash" et notification des messagerie téléphonique (SMS) représentent 28 % des réclamations, tandis que les services historique de prêt(CRB), l'envoie et le retrait digital en représentent 5 %, contre 4 % pour les prêts en cours de traitement, qui constituent le dernier motif de réclamation.